บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ กรณีศึกษา กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง*

The role of government officials in implementing policies facilitating justice: A case study of the Inspection of Grievances Division, Department of Provincial Administration.

รัฐสภา บุตรสาร**
Ruttasapa Bootsan
6414830032@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ กรณีศึกษา กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง โดยใช้รูปแบบของการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เอกสาร ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการ และ คู่มือปฏิบัติงาน ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ประชากรที่ใช้ศึกษาแบบเจาะจง คือ บุคลากร กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง จำนวน 41 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 37 ตัวอย่าง ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง คือ ปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง พ.ศ. 2546 ข้อ 6 (6) การตรวจราชการ คือ เพื่อแสวงหาหรือสอบข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวน หรือสดับตรับฟังเหตุการณ์เมื่อได้รับคำสั่งคำร้องเรียน หรือเมื่อมีเหตุอันสมควร ตลอดจนรับทราบสภาพหรือสถานการณ์ในพื้นที่สำหรับนำไปประกอบการเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความเป็นธรรมเหมาะสมกับความเป็นอยู่และความต้องการของประชาชน

คำสำคัญ : การนำนโยบายไปปฏิบัติ; เจ้าพนักงานปกครอง; กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
Keywords: Policy Implementation; Governing Officer; the Inspection of Grievances Division

---

*** บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง**

**** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

บทนำ

การอำนวยความเป็นธรรมให้กับประชาชน เป็นหน้าที่และภารกิจที่รัฐบาล หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม ให้ความสำคัญมาโดยตลอด เพื่อให้สังคม เกิดความสงบสุข ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมถึงการได้รับการอำนวยความเป็นธรรมผ่านกระบวนการยุติธรรมอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค กรมการปกครอง มีบทบาทและภารกิจในการบริหารราชการแผ่นดิน และการบริหารท้องที่ ซึ่งมีภารกิจหลัก คือ “การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนทุกภูมิภาคของประเทศไทยมาช้านาน จึงมีหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในส่วนกลางมีหน่วยงานระดับสำนักหรือกอง มีผู้อำนวยการสำนักหรือ ผู้อำนวยการกองเป็นผู้บังคับบัญชา ในส่วนภูมิภาค ที่ทำการปกครองจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชา และที่ทำการปกครองอำเภอ มีนายอำเภอเป็นผู้บังคับบัญชา มีปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตั้งแต่แรกเกิดจนถึงตาย ซึ่งกรมการปกครองได้กำหนดพันธะกิจสำคัญไว้ 7 ด้าน (กรมการปกครอง, 2566) ประกอบด้วย (1) บูรณาการการบริหารราชการในระดับพื้นที่ (2) ปกป้องเทิดทูนสถาบันหลักของชาติ เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ (3) อำนวยการบังคับใช้กฎหมาย การอำนวยความเป็นธรรมในอำนาจหน้าที่ (4) บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร (5) บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง (6) พัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง และ (7) ส่งเสริมบทบาทของฝ่ายปกครองในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ (กรมการปกครอง, 2562,หน้า 3) โดยกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับดูแล สั่งการ แนะนำ ตรวจสอบกลั่นกรองและวิเคราะห์เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ควบคุม กำกับ ดูแลการบริหารราชการ E-Inspection ในส่วนของเรื่องราวร้องทุกข์ ควบคุมดูแลการจัดทำรายงานผลการตรวจราชการประจำปี การจัดทำคู่มือ การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ติดตามเร่งรัด เรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สรุปเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมทั้งหมด เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ ในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติที่ผ่านมาพบปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ มีการดำเนินงานที่ซับซ้อน บุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และไม่มีความชำนาญโดยเฉพาะ ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ กรณีศึกษา กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

2. ศึกษาปัจจัยที่ความสัมพันธ์ต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

สมมุติฐานของการวิจัย

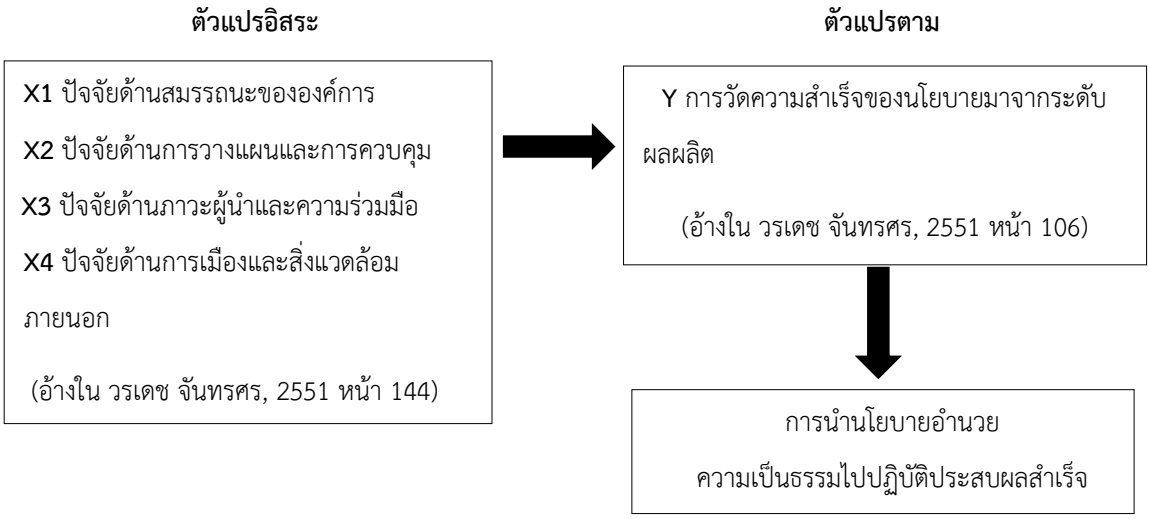
1. ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ มีความสัมพันธ์ต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

3. ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม มีความสัมพันธ์ต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

4. ปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก มีความสัมพันธ์ต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เอกสาร ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ และคู่มือปฏิบัติงาน ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ประชากรที่ใช้ศึกษาแบบเจาะจง คือ บุคลากร กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง จำนวน 41 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างไม่เกิน 0.05 (อ้างใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2564 หน้า 67) ได้ 37 กลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและ ความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วทำไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ (Cornbrash alpha coefficient)

การออกแบบวิจัย

1. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 37 คน เหตุผลที่เลือกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ เพราะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่รับนโยบายไปปฏิบัติโดยตรง เป็นผู้ที่รับรู้ถึงผลการปฏิบัติ ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

2. ข้อมูลเอกสาร ที่มีการเผยแพร่ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ และคู่มือปฏิบัติงานของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรแบบเจาะจง ได้แก่ บุคลากร กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง จำนวน 41 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565 หน้า 67) คำนวณตามสูตรฯ ได้จำนวน 37 กลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2 และ 26-30 ปี, 41-50 ปี, 31-40 ปี, และ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 56.8 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในระดับอำนวยการคิดเป็นร้อยละ 32.4, ปฏิบัติการ, ชำนาญการ, ชำนาญงาน และชำนาญการพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 2.7 (รายละเอียดตามตารางที่ 1)

ตารางที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	22	59.5
	หญิง	15	40.5
อายุ	20-25 ปี	1	2.7
	26-30 ปี	8	21.6
	31-40 ปี	5	13.5
	41-50 ปี	7	18.9
	51-60 ปี	16	43.2
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	16	43.2
	ปริญญาโท	21	56.8
ตำแหน่งงาน	ชำนาญงาน	6	16.2
	ปฏิบัติการ	10	27.0
	ชำนาญการ	8	21.6
	ชำนาญการพิเศษ	1	2.7
	อื่นๆ (อำนวยการ)	12	32.4

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจาก กลุ่มบุคลากรของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 37 กลุ่มตัวอย่าง และใช้วิจัยเอกสาร เป็นวิธีการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการ และคู่มือปฏิบัติงาน ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกันที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ ประกอบด้วย (1) โครงสร้างองค์การ (2) งบประมาน (3) บุคลากร (4) วัสดุอุปกรณ์ และ (5) สถานที่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม ประกอบด้วย (1) ความชัดเจนและความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย (2) การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน (3) การติดตามและควบคุม และ (4) การประเมินผล

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ ประกอบด้วย (1) เป็นผู้สนับสนุน (2) เป็นผู้สร้างสัมพันธ์ (3) เป็นผู้จูงใจ (4) เป็นผู้อำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย (1) การสนับสนุนหรือการต่อต้านจากฝ่ายต่างๆจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (2) เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จในนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ประกอบด้วย (1) ปริมาณ (2) เวลา (3) ค่าใช้จ่าย (4) คุณภาพ และ (5) ความพึงพอใจ

ส่วนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของบทบาทเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของบทบาทเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การทดสอบเครื่องมือ

1. การหาความแม่นตรงด้านเนื้อหา (content validity) โดยนำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของเนื้อหาของข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยผลความเที่ยงตรงในการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย นายอติชาต สุโคตร หัวหน้ากลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ , นางมนัสนันท์ ปุณยศิริกุล หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และนางสุภชา ภู่อ่ำ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ได้ค่าความเที่ยงตรงดังนี้ ซึ่งมีความสอดคล้อง IOC ในทุกข้อมากกว่า 0.67 แสดงว่าใช้ได้ และเลือกข้อคำถามที่มีค่ามากกว่า 0.5 มาใช้เป็นคำถาม

2. การหาความน่าเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการประเมินความเชื่อมั่น โดยการทดลองกับผู้ตอบแบบถามที่มีคุณสมบัติคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อคำนวนค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cranach’s alpha) โดยเกณฑ์ที่นักวิจัยยอมรับกัน มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จะถือว่าชุดคำถามนั้นมีค่าความเชื่อมั่น หรือ มีความคงเส้นคงวา เป็นที่ยอมรับ (Hair, J. F., JR., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C., 1998, P. 188 อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565 หน้า 119-120) จากนั้นนำแบบทดสอบความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient) ของครอนบัค (Cranach) ในการหาค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cranach's alpha coefficient; α) มีระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.984 อยู่ในระดับดีมาก หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามแล้วนำข้อมูล ทั้งหมดมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ให้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.2 การวิเคราะห์ถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม เพื่อพิสูจน์สมมติฐาน โดยใช้มาตรวัดแบบของ "ลิเคิร์ท (Likert scale)" แบบมาตรส่วน (Rating scale) เป็นแบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยมีระดับการวัดดังนี้ โดยใช้มาตรวัดมี 5 ระดับ คือ (เฉลิมพล ศรีหงส์, 2565, หน้า 61-63) ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผู้วิจัยนำข้อมูลเอกสารมาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ กรณีศึกษากองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ และ คู่มือปฏิบัติงาน ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

ผลการวิจัย

ประเด็นที่ 1 ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ

1. ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.74, S.D. = 1.03) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สมรรถนะด้านโครงสร้างองค์การอย่างชัดเจน ($\bar{X}$=4.21, S.D. = .821) รองลงมา คือ สมรรถนะด้านบุคลากร ($\bar{X}$=3.83, S.D. = 1.04), สมรรถนะด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X}$=3.75, S.D. = 1.14), สมรรถนะด้านงบประมาณ ($\bar{X}$=3.54, S.D. = 1.14) และสมรรถนะด้านสถานที่ ($\bar{X}$=3.40, S.D. = 1.02) ตามลำดับ (รายละเอียดตามตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ

ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.โครงสร้างองค์การ	4.21	.821	มากที่สุด
2. มีงบประมาณ	3.54	1.14	มาก
3. บุคลากร	3.83	1.04	มาก
4. วัสดุอุปกรณ์	3.75	1.14	มาก
5. สถานที่ปฏิบัติงาน	3.40	1.02	ปานกลาง
รวม	**3.74**	**1.03**	**มาก**

2. ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านระบบติดตาม ควบคุม อย่างชัดเจน ($\bar{X}$= 4.27, S.D. =.776) รองลงมา คือ ด้านการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ($\bar{X}$= 4.17, S.D. = .784), ด้านความชัดเจนและความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์เป้าหมาย ($\bar{X}$= 4.15, S.D. = .802) และ ด้านการประเมินผล ($\bar{X}$= 4.01, S.D. = .916) ตามลำดับ (รายละเอียดตามตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม

ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล (ระดับ)
1. ความชัดเจนและความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์เป้าหมาย	4.15	.802	มาก
2. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน	4.17	0.784	มาก
3. ระบบติดตาม ควบคุม	4.27	.776	มากที่สุด
4. การประเมินผล	4.01	.916	มาก
รวม	**4.14**	**.819**	**มาก**

3. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเป็นผู้สร้างสัมพันธ์ อย่างชัดเจน ($\bar{X}$= 4.11, S.D. = .862) รองลงมา คือ ด้านเป็นผู้สนับสนุน ($\bar{X}$= 4.00, S.D. = .885), ด้านเป็นผู้อำนวยความสะดวก ($\bar{X}$= 3.98, S.D. = .933) และ ด้านเป็นผู้จูงใจ ($\bar{X}$= 3.96, S.D. = .992) ตามลำดับ (รายละเอียดตามตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. เป็นผู้สนับสนุน	4.00	.885	มาก
2.เป็นผู้สร้างสัมพันธ์	4.11	.862	มาก
3.เป็นผู้จูงใจ	3.96	.992	มาก
4.เป็นผู้อำนวยความสะดวก	3.98	.933	มาก
รวม	**4.01**	**.918**	**มาก**

4. ปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการสนับสนุนหรือต่อต้านจากฝ่ายต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน ($\bar{x}$= 4.06, S.D. = .786) รองลงมา คือ ด้านเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ($\bar{x}$= 4.01, S.D. = .840) ตามลำดับ (รายละเอียดตามตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก

ปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การสนับสนุนหรือต่อต้านจากฝ่ายต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.06	.786	มาก
2. เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง	4.01	.840	มาก
รวม	**4.03**	**.813**	**มาก**

5. ปัจจัยความสำเร็จของนโยบายมาจากระดับผลผลิต ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านคุณภาพ อย่างชัดเจน ($\bar{x}$= 4.22, S.D. = .845) รองลงมา คือ ด้านเวลา, ด้านปริมาณ, ด้านความพึงพอใจ และด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x}$= 3.84, S.D. = .954) ตามลำดับ (รายละเอียดตามตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ปัจจัยความสำเร็จของนโยบายมาจากระดับผลผลิต

ปัจจัยความสำเร็จของนโยบายมาจากระดับผลผลิต	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านปริมาณ	4.05	.926	มาก
2.ด้านเวลา	4.15	.771	มาก
3.ด้านค่าใช้จ่าย	3.84	.954	มาก
4.ด้านคุณภาพ	4.22	.845	มากที่สุด
5.ด้านความพึงพอใจ	3.86	.987	มาก
รวม	**4.06**	**.874**	**มาก**

การทดสอบสมมุติฐาน

ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ, ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ, ปัจจัยด้านในการวางแผนและการควบคุม และปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก มีอิทธิพลต่อบทบาทเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ

model	Some of square	Df	Mean square	f	Sig.
Regression	16.287	4	3.259	51.026	.000[b]
Residual	2.553	31	.080		
Total	18.840	36			

เมื่อตัวทำนาย (predictors in the model) ได้แก่ ค่าคงที่ (constant), ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ, ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ, ปัจจัยด้านในการวางแผนและการควบคุม และปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก (เทคนิค enter)

ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จของนโยบายมาจากระดับผลผลิต

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ ปัจจัยด้านในการวางแผนและการควบคุม และปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก มีอิทธิพลต่อบทบาทเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสัมการพยากรเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถอดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพหุคูณได้ ดังนี้

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.082	.329		.250	.804
x_1 ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ	.141	.088	.160	1.606	.118
x_2 ปัจจัยในการวางแผนและการควบคุม	.004	.205	.003	0.17	.986
x_3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ	.282	.172	.319	1.640	.111
x_4 ปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก	.562	.120	.531	4.692	.000*
Durbin-Watson = 2.078, r = 0.930, R^2 = .864, R^2AdJ = .848, f = 51.026, Sig. = .000[b] , * =0.05					

จากตารางที่ 8 ผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร จากตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับผลการวัดความสำเร็จของนโยบายระดับผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก (x4) (.000*) โดยตัวแปรนี้สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับผลการวัดความสำเร็จของนโยบายระดับผลผลิต ได้ร้อยละ 86.40 (R^2= .864) และมีค่า sig. เท่ากับ 0.00 ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ถอดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนสมการความสัมพันธ์ของการวัดความสำเร็จของนโยบายระดับผลผลิตรูปแบบดังนี้ Y = 0.82 + 0.562 (x4)

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก (x4) พบว่ามีความสัมพันธ์กับผลการวัดความสำเร็จของนโยบายระดับผลผลิต ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก (x4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีกลุ่มตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างจะมีผลการวัดความสำเร็จของนโยบายระดับผลผลิตโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.562 หน่วย ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการวัดความสำเร็จของนโยบายระดับผลผลิตต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ โดยรวมระดับนัยทางสถิติ 0.05 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ (x1) ปัจจัยในการวางแผนและการควบคุม (x2) และ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ (x3)

ส่วนการศึกษาข้อมูลเอกสาร พบว่า กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ในฐานะที่เป็นหน่วยงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและการปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง, ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน ซึ่งมีบทบาทเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง พ.ศ. 2546 ข้อ6 (6) ที่ระบุการตรวจราชการไว้ว่า (กระทรวงมหาดไทย, 2546)

“เพื่อแสวงหาหรือสอบข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวน หรือสดับตรับฟังเหตุการณ์เมื่อได้รับคำสั่ง คำร้องเรียน หรือเมื่อมีเหตุอันสมควร ตลอดจนรับทราบสภาพหรือสถานการณ์ในพื้นที่สำหรับนำไปประกอบการเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความเป็นธรรมเหมาะสมกับความเป็นอยู่และความต้องการของประชาชน”

กล่าวคือ เมื่อกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ซึ่งต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง และเสนอเรื่องร้องเรียนต่ออธิบดีกรมการปกครอง ซึ่งมีการดำเนินการตามบทบาทที่ได้รับ ดังนี้

1. บทบาทในการสั่งการ คือ แจ้งข้อสั่งการของ อธิบดีกรมการปกครอง ให้ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง หรือจังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

2. บทบาทในการตรวจสอบข้อเท็จจริง คือ ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ,ส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง และจังหวัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เมื่อมีการแจ้งให้ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง, ส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง และจังหวัด สืบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงานผล กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ จะแจ้งให้เร่งรัดดำเนินการ

3. บทบาทในการสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง คือ เมื่อผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ส่งรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงและสรุปผลมายัง กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการนำเรียนอธิบดีกรมการปกครองเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่อง , เมื่อส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครองส่งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมข้อพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่องของอธิบดีกรมการปกครอง มายังกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการนำเรียนหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครองเพื่อโปรดทราบและเมื่อจังหวัดส่งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมข้อพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่องของผู้มีอำนาจมายังกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการสรุป วิเคราะห์และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของจังหวัด เพื่อนำเรียนอธิบดีกรมการปกครอง ผ่านหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครองเพื่อโปรดทราบหรือพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่อง

4. บทบาทในการประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ (1) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอไปยังอธิบดีกรมการปกครอง ผ่านหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครองเพื่อโปรดพิจารณาให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งผู้ร้องทราบ (2) ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอไปยังอธิบดีกรมการปกครอง ผ่านหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งผู้ร้องทราบ (3) ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องทำหนังสือร้องเรียน ความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอไปยังอธิบดีกรมการปกครอง ผ่านหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งผู้ร้องทราบ และ (4) ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนออธิบดีกรมการปกครอง ผ่านหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง เพื่อพิจารณาสั่งการให้แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามที่เห็นสมควร และแจ้งผู้ร้องทราบ

5. บทบาทการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ (1) รวบรวมผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง และรายงานให้ทราบเป็นประจำทุกเดือน (2) รวบรวมผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง และรายงานให้ทราบหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

อภิปรายผลวิจัย

ผลการวิจัยที่กล่าวมา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง และเมื่อศึกษาเอกสารพร้อมวิเคราะห์ จึงพบว่า

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ปัจจัยด้านการเมืองและสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยตัวแปรนี้สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับผลการวัดความสำเร็จของนโยบายระดับผลผลิต ได้ร้อยละ 86.40 ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ ปัจจัยในการวางแผนและการควบคุม และปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการทำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ คือ บทบาทในการสั่งการ, บทบาทในการตรวจสอบข้อเท็จจริง, บทบาทในการสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง, บทบาทในการประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน และบทบาทการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด วรเดช จันทรศร (2551, หน้า 143) ที่ว่า ตัวแปรด้านการเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างให้เกิดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะแนวคิดที่ว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นเกิดจากความสามารถของผู้เล่น หรือบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์การกลุ่มหรือสถาบัน และความสัมพันธ์กับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยอีกหลายประการ เช่น ระดับความสนับสนุนหรือต่อต้านจากฝ่ายต่างๆ จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและระดับการพึ่งพาที่ต้องมีระหว่างหน่วยงาน ความสามารถในการเจรจาต่อรองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลง ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

ข้อเสนอแนะ

ขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาของบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการนำนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ กรณีศึกษา กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ควรมีการพัฒนาระบบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เนื่องจากการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในปัจจุบันเป็นการยื่นโดยเอกสารทางเดียว ไม่ว่าจะเป็นยื่นคำร้องด้วยตนเองหรือไปรษณีย์ก็ตาม

2. กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการอำนวยความเป็นธรรม เพื่อรับรองปริมาณงานที่สูงขึ้น และมีความสลับซับซ้อน และควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรเสมอ เพื่อให้บุคลากรพร้อมรับรองภารกิจใหม่ที่ต้องเผชิญในอนาคต

3. กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ควรมีการเชื่อมโยงภายในหน่วยงาน หรือหน่วยงานภายนอกที่มีบทบาทคล้ายกันมากยิ่งขึ้น เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานตอบสนองความต้องการของประชาชน

4. กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมการปกครอง ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องบทบาท กฎหมาย และกฎระเบียบ ที่อยู่ในอำนาจของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ ระหว่างกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กับหน่วยงานอื่นๆ ภายใต้สังกัด กรมการปกครอง

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวทางการพัฒนาการดำเนินนโยบายอำนวยความเป็นธรรมไปปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2562). คำสั่งกรมการปกครอง ที่ 1752/2562 ลงวันที่ 26 กันยายน 2562 เรื่องการจัดโครงสร้างส่วนราชการและการแบ่งงานภาย ในกรมการปกครอง.

กรมการปกครอง. (2566). วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ยุทธศาสตร์ กรมการปกครอง. ค้นเมื่อ 29 มกราคม 2566, จาก https://www.dopa.go.th/info_organ/about2/topic45

กระทรวงมหาดไทย.(2546). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง พ.ศ. 2546. กรุงเทพมหานครฯ: ผู้แต่ง.

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วรเดช จันทรศร. (2551). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สมาคมนักวิจัยมหาลัยไทย(TURA).